



**Especialistas em Atendimento de Contas** proporcionam uma experiência positiva ao cliente ao mesmo tempo em que se engajam em comportamentos de vendas, tais como a venda de produtos/serviços complementares ou *premium*. Constroem relacionamento com o cliente a fim de identificar suas necessidades, oferecer sugestões customizadas de produtos ou serviços, desenvolver relacionamentos mais profundos e criar oportunidades para gerar negócios a partir de demandas que venham de seus clientes. Suas interações podem ser com atuais clientes ou potenciais, que já têm interesse nos produtos ou serviços que estão sendo oferecidos.

#### Exemplos de Posições

*Caixa de Banco, Representante de Vendas, Operador de Call Center, Vendedor de Comércio Varejista, Gerente de Relacionamento, Gerente de Contas, Representante de Atendimento ao Cliente (Vendas)*

## Competências

**Foco no Atendimento** - Eles dão grande ênfase na fidelização de clientes, garantindo que seja sempre prestado serviço do mais alto valor, pelo cumprimento dos compromissos assumidos com o cliente.

**Influência e Persuasão** - Especialistas em Atendimento de Contas usam táticas para persuadir os outros a seguir um curso específico de ação e estabelecem credibilidade para manter o respeito dos outros.

**Formação de Relacionamentos** - Eles desenvolvem relacionamentos profissionais de longo prazo com os outros e se destacam na construção e manutenção de interações amigáveis, no estabelecimento de credibilidade e na construção de rapport com indivíduos ou redes de contatos.

**Profissionalismo** - Eles meticulosamente aderem a valores como cortesia, respeito, honestidade e responsabilidade em todas as relações com colegas, gerentes, clientes, parceiros, membros da comunidade e outras partes interessadas.

**Escuta Ativa** - Especialistas em Atendimento de Contas aprimoram a compreensão mútua na comunicação com os outros ao expressar interesse genuíno no conteúdo e significado das mensagens dos outros. Eles fazem perguntas esclarecedoras para garantir a compreensão e para obter mais informações, e eles reformulam o que foi dito para validar o significado e a interpretação.

**Administração do Tempo** - Especialistas em Atendimento de Contas são capazes de gerenciar múltiplas atribuições por serem organizados e manterem-se a par de importantes tarefas sensíveis ao prazo.

## Comportamentos Representativos

- Dedicar-se a entender situações do ponto de vista do cliente
- Defende ideias persuasivamente para obter apoio e comprometimento
- Constrói relacionamentos colaborativos e alianças
- Cumpre compromissos assumidos consistentemente
- Escuta atentamente as outras pessoas
- Administra o tempo de maneira a permitir reatividade a demandas variáveis



## Modelo de Especialista em Atendimento de Contas

Em um papel de Especialista em Atendimento de Contas, onde a identificação das necessidades dos clientes e a facilitação de soluções são críticas para o sucesso, competências chave são encontradas nas Dimensões Comunicação Ativa e Dinâmicas Interpessoais. Uma abordagem profissional e eficiente acompanhamento até a conclusão da tarefa também são indicadores de desempenho superior.

Liderança	Comunicação Ativa	Dinâmicas Interpessoais	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Gerenciamento de Processos	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Foco no Atendimento	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Motivação para a Realização e Perseverança
Geração de Resultados	Negociação	Formação de Relacionamentos	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Foco na Segurança	Autoconsciência
Condução de Mudança	Didática	Colaboração e Trabalho em Equipe	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Gestão de Processos	Adaptabilidade
Gestão de Inovação	Escuta Ativa	Perspicácia Organizacional	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Administração do Tempo	Conforto na Ambiguidade
Formação de Equipe	Comunicação	Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas						Responsabilidade
Direcionamento						Profissionalismo
Delegação						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Gestão Baseada em Fatos						